

天津聚智解决患者就医“十三难”

组建就医体验管理运行专班 分类形成《解决策略书》

本报讯 (记者李天舒 郑颖璐 通讯员许琳)记者近日从天津市医疗服务评价和指导中心获悉,该市患者视角下的就医“十三难”问题,在就医投诉电话中的反映数量由今年6月的每周接近90例下降至目前的不足50例,降幅接近50%。

今年5月,天津市卫生健康委有关负责人一行到天津市医疗服务评价和指导中心调研时提出,要从满足患者诉求着手再造流程,提升患者就医体验。为此,该中心组织专家,提炼就医投诉电话内容的关键词,形成数据集,通过分析,将预约挂号难、基层取药难、入户难“三难”问题进行扩面,形成患者视角下的就医“十三难”。“十三

难”包括医院咨询难、医院停车难、特定医院优势专科挂号难、高峰时段急诊就诊难、特定医院大型设备检查难、个性化需求取药难、优质学科住院难、就诊退费难、医院如厕难、入户诊疗服务难、患者下转难、医疗信息共享难和罕见病用药难。

天津市医疗服务评价和指导中心主任常诚介绍,天津市卫生健康委和该中心组建就医体验管理运行专班,逐一对“十三难”问题进行分析研究,并邀请各医疗机构院级领导、相关市质控中心主任委员、部分医疗机构及区卫生健康委投诉管理工作人员加入,协助医疗机构明确解决问题的思路和策略,分类形成《解决策略书》。

《解决策略书》从工作目标、组织架构、工作制度、具体措施等方面提出改进策略,并制定预期目标及监管考核办法。

记者了解到,天津市第三中心医院聚焦高峰时段急诊就诊难和特定医院大型设备检查难等问题,把患者采血等候时间列入问题整改清单,通过增加点位,优化流程,让患者减少等候时间。天津市第一中心医院为解决新院区门诊患者停车难问题,推行门诊联席例会制度,实现多部门横向联动,统筹、优化两院区医生出诊时间,并开通新老院区间的交通专线,方便患者就医。天津市儿童医院紧盯特定医院优势专科挂号难和高峰时段急诊就诊难等问题,通过优化预约挂号、分

时段诊疗、互联网医院复诊等诊疗流程,减少患儿及其家长的等候时间;结合实际,及时启动药剂、检验、影像等医疗辅助部门应急预案,有效应对诊疗高峰。

为便于评价改进效果,《解决策略书》针对每个难点确定3项核心考核指标。如“医院咨询难”重点关注院内是否有统一的咨询电话、咨询电话对外宣传的方式及任意时段接听情况,“高峰时段急诊就诊难”重点关注高峰时段急诊平均等候时间、就诊制度及是否设有巡回评估机制确保“依病情优先”等。

下一步,天津市将固化、优化解决难题的举措,形成“问题导向—深入调研—流程再造—打造样板”的长效机制。

医院动态

山西省中医院 举办膏方文化节活动

本报讯 (特约记者杨蕾)日前,山西省中医院第十届膏方文化节开幕。活动期间,山西省中医院从各科室抽调优秀的中医专家为市民义诊,提供健康咨询和指导,解答关于膏方治疗的疑问。

活动现场,资深中医师讲解了该院明星膏方的主要成分及功效。市民观看了膏方的制作过程,从选材到浸泡,从煎煮到浓缩,每一个步骤都严谨而精细。本届膏方文化节设立了膏方展示区,各种膏方琳琅满目。在中医特色诊疗展示区,经验丰富的中医医师现场操作,市民可以体验针灸、推拿等多种中医传统治疗方法。

江苏常州第七人民医院 开设医养结合病房

本报讯 (通讯员陆再华 特约记者程守勤)近日,江苏省常州市第七人民医院启用医养结合病房。该病房配有专业的医护人员及经验丰富的护理人员,提供24小时生活护理及基本医疗和护理服务。特别是针对失能、半失能以及失智人员,医养结合病房可满足其长期照护需求。

据介绍,该病房由老年综合科管理。老年综合科基于老年人多病共存

的特点,由各专科抽调业务骨干组成医养结合医疗团队。该团队拥有心血管内科、呼吸内科、消化内科、内分泌代谢科、中医科、精神心理等专业医生,以及康复师、营养师、临床药师、老年病专科护士等。

该院院长张艳介绍,患者如在入住医养结合病房期间突然出现病情变化,可随时结束医养结合服务,转入普通病房或其他相关专科接受治疗。

湖北恩施中心医院 打造儿童舒缓治疗病房

本报讯 (特约记者侯丹丹 通讯员刘铁强 刘晓)近日,湖北省首个儿童舒缓治疗病房“雏菊之家”落户湖北省恩施土家族苗族自治州中心医院金龙院区妇儿医院。首都医科大学附属北京儿童医院儿童舒缓团队负责人、 “雏菊之家”儿童舒缓治疗病房创始人周翊教授为该院授牌。

由北京新阳光慈善基金会儿童舒缓治疗专项基金、深圳市拾玉儿童基金会主办,恩施州中心医院承办的“中华医学会儿科学分会血液学组儿童舒缓治疗亚专业组中级培训”同期举行。来自恩施州中心医院儿科、疼痛科、药剂科、医务社工部等科室和部门的20余名医务人员参加培训。

西藏那曲人民医院 儿科获批国家临床重点专科建设项目

本报讯 (特约记者郭睿琦 记者邹欣芮)近日,西藏自治区那曲市人民医院儿科国家临床重点专科建设项目授牌仪式暨首届羌塘儿童医学讲坛在那曲市人民医院举行,标志着那曲市在临床重点专科建设项目领域实现零的突破,这是辽宁省医疗人才“组团式”援藏取得的又一重要成果。

据悉,2023年,西藏自治区卫生健康委批准那曲市人民医院儿科为国家临床重点专科建设项目单位,这是藏北地区获批的首个国家临床重点专科建设项目。授牌仪式后,辽宁省第五批、第六批医疗人才“组团式”援藏医学专家通过线上和线下方式为那曲市各县(区)儿科专业人员开展讲座。

河南细化基层便民惠民服务举措

- 实现远程会诊、远程心电、远程影像等远程医疗卫生服务乡村全覆盖
- 社区卫生服务中心、乡镇卫生院全面实施高血压、糖尿病长期处方服务,基本实现中医馆全覆盖
- 推行“先诊疗、后结算”一站式服务,将村卫生室全部纳入当地医保定点管理

本报讯 (记者李季)日前,河南省卫生健康委印发《2023—2025年基层医疗卫生机构便民惠民服务举措》,指导基层医疗卫生机构推动基层卫生健康服务更加均衡覆盖城乡社区居民,提升群众就医获得感。

《举措》提出,发挥紧密型县域医共体(城市医疗集团)的统筹协调作用,牵头的三级、二级医院预留至少40%的门诊号源优先向辖区基层医疗卫生机构开放,推进家庭医生签约服务、县域内双向转诊信息系统互联互

通,建立上下联动、协同高效的双向转诊机制。推进“互联网+医疗健康”,实现基层检查、上级诊断,实现远程会诊、远程心电、远程影像等远程医疗卫生服务乡村全覆盖,实现紧密型县域医共体(城市医疗集团)内检查检验结果共享互认,减轻群众就医费用负担。

《举措》提出,社区卫生服务中心、乡镇卫生院全面实施高血压、糖尿病长期处方服务,并逐步扩大慢性病病种覆盖范围;提供预防接种分时段预约、周末疫苗接种服务,开放周末接种门诊;推行“一人一诊室”;设立便民服务站,采取“导医+志愿服务”模式,做到“一张笑脸、一声问候、一把椅子、一次性告知、一站式办理”的“五个一”文

明服务,进一步改善患者的就医体验;设置老年人友好服务岗位或窗口。无急诊服务且诊疗量较大的社区卫生服务中心、辖区群众有需求的乡镇卫生院实行工作日门诊延时服务1~3个小时,或在节假日等增加门诊服务时间,方便社区上班、上学等人群在家门口就近获得基本医疗服务。

《举措》明确,基本实现社区卫生服务中心、乡镇卫生院中医馆全覆盖,普遍将中医药服务纳入家庭医生签约服务内容;全面推行辖区常住或参加基本医保的居民门诊急、住院就医过程中“先诊疗、后结算”一站式服务方式,提供多种付费渠道和结算方式;推动将村卫生室全部纳入当地医保定点管理。

脐带血储存 机构资质很重要

□本报记者 郭晓薇

“我的孩子上高二了,在学校的生物课上了解到脐带血相关知识。现在对于续存脐带血,他的意愿比我们还强。”近日,到北京市脐血库参观的杜女士表示,选择脐带血储存机构的时候,他们就知道北京市脐血库资质齐全。今年,北京市脐血库连续18年通过国际质量管理体系认证机构复审。孩子也正好满18周岁,到时候他可以自己签约续存脐带血,延续这份缘分。



脐带血储存家庭参观北京市脐血库



孕妇正在阅读脐带血科普宣传折页

关注储血机构专业认证

“现在想来,储存脐带血真是明智之举。”杜女士想起在解放军总医院自己第一次听到脐带血这一概念的那个遥远的下午。

“当时,在了解到相关情况时,我们觉得可以把脐带血看作一份医疗资源,于是决定储存下来。”2006年年底,当时还是孕妈妈的相关资料。

资料显示,早在1999年,卫生部就提出设置脐血库,成立脐血库专家委员会,并制定了《脐带血造血干细胞库管理办法》,严明脐血库设置审查条件,并规定脐血库须通过执业验收后方可开展相应业务。

2002年9月,北京市脐血库通过卫生部审核,获得卫生部颁发的《脐带血造血干细胞库执业

许可证》,成为我国首家合法执业的脐血库。2005年,北京市脐血库通过ISO9001国际质量管理体系认证,成为我国首家获得ISO9001质量体系认证的脐血库。

从筹建到通过执业验收再到运行管理,脐血库建立与运行全程不仅受到国家相关部门监管,还有第三方机构从专业角度进行监督审核,保证了脐带血储存流程的可控和可靠。“这给我们吃下了一颗‘定心丸’。”杜女士说。

2006年,卫生部颁布《血站管理办法》,把脐血库纳入特殊血站管理范畴。简单来说,脐血库由卫生部统一设置与规划,由所在省级(直辖市)卫生行政管理部门监管。2007年,北京市脐血库获得北京市卫生局核发的《血站执业许可证》,成为北京市卫生局下辖的特殊血站,按照血站管理要求接受主管部门执业管理与日常监督。

“继2007年获得执业许可后,北京市脐血库又分别在2010年、2013年、2016年、2019年、2022年通过再执业登记审核。”北京市脐血库咨询部戴芸芸说。

2013年1月,北京市脐血库通过血液与生物治疗促进协会认证,成为中国首家通过这一国际认证的脐血库。血液与生物治疗促进协会认证是目前业界公认的细胞治疗行业标准专业认证之一,是对脐带血来源——干细胞采集、制备、储存、发放及治疗的全方位、全流程认证。目前,其认证机构已遍布50多个国家和地区。截至2023年3月,北京市脐血库已连续第5次通过血液与生物治疗促进协会复审。

脐带血临床应用监管严格

值得注意的是,储存在任何非正规干细胞库的脐带血均不具备临床应用所需条件,更不具备疾病治疗价值。脐带血用于临床专业化强、严谨度高,储存者应在充分了解国家相关政策要求,选择具备相关资质的专业机构,让真正有价值的生命资源得以保存,为生命“备份”。

为确保所储脐带血的安全和效用,我国卫生主管部门制定了一系列

标准和规范,在保护公民权益的同时,也促进了该行业的可持续发展。

2022年3月,国家卫生健康委办公厅发布《国家限制类技术目录(2022年版)》和《国家限制类技术临床应用管理规范(2022年版)》(简称《规范》),对造血干细胞移植技术、造血干细胞移植技术、造血干细胞移植技术等12项技术做出了明确且细化的规定和指导。

在《规范》中,《异基因造血干细胞移植技术临床应用管理规范(2022年版)》明确规定包含脐带血在内的造血干细胞移植可适用于急性白血病、骨髓增生异常综合征、淋巴瘤、多发性骨髓瘤、其他某些恶性肿瘤、再生障碍性贫血、阵发性睡眠性血红蛋白尿、重症放射病、重型地中海贫血及噬血细胞综合征等疾病的临床治疗。

此外,《规范》还指出,造血干细胞的三大合法来源分别是骨髓、脐带血和外周血。而目前,临床使用的脐带血只能来自国家批准设立的北京市脐血库、天津市脐血库、上海市脐血库、山东省脐血库、广东省脐血库、四川省脐血库及浙江省脐血库。

越来越多人储存脐带血

“产检时,我来去匆匆,没关注孕妇课程,也没留意脐带血储存相关宣传。我们家经济条件虽然还不错,但也没给老大储存。如果早知道脐带血这么宝贵,老大的我也给储存了。”带孩子到北京大学第一医院看病的孙女士说。

在怀二孩产检的时候,她了解到脐带血相关知识,认识到脐带血是“孩子的健康备份的重要生物资源”,“为此,老二出生后,我就毫不犹豫地储存了脐带血。”

戴芸芸表示,随着公众对脐带血的认知度和接受度的提升,越来越多的宝妈与孙女士的看法相同。为了给家人保留一份健康保障,他们选择储存宝宝的脐带血,以备未来之需。

随着脐带血临床应用技术的不断突破及应用范围的持续拓展,脐带血在保障全民健康中将发挥更加重要的作用。

北京市脐血库发展历程

- ▶ 2002年
北京市脐血库通过卫生部审核,获得卫生部颁发的《脐带血造血干细胞库执业许可证》
- ▶ 2005年
北京市脐血库通过ISO9001国际质量管理体系认证
- ▶ 2007年
北京市脐血库获得北京市卫生局核发的《血站执业许可证》
- ▶ 2013年
北京市脐血库通过血液与生物治疗促进协会认证

我国脐血库管理制度演变

- ▶ 1999年
我国制定并颁布《脐带血造血干细胞库管理办法》,严明脐血库设置审查条件
- ▶ 2006年
我国颁布《血站管理办法》,把脐血库纳入特殊血站管理范畴
- ▶ 2010年
我国颁布《脐带血造血干细胞移植技术管理规范(试行)》,明确脐带血造血干细胞移植技术适应证
- ▶ 2016年
我国发布《关于延长脐带血造血干细胞库规划设置时间的通知》,决定在2020年以前不再增设脐血库

照片由北京市脐血库提供